

**SIKAP PENUMPANG ANGKUTAN UDARA DI BANDARA
SOEKARNO-HATTA JAKARTA MENGENAI MASKAPAI
PENERBANGAN LION AIR TERKAIT PEMBERITAAN *DELAY*
LION AIR DI BERBAGAI MEDIA MASSA**

SKRIPSI



Disusun oleh :

TUTUT INDRIANA WIJAYA

NRP : 1423014023

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA**

2018

SKRIPSI

SIKAP PENUMPANG ANGKUTAN UDARA DI BANDARA SOEKARNO-HATTA JAKARTA MENGENAI MASKAPAI PENERBANGAN LION AIR TERKAIT PEMBERITAAN *DELAY* LION AIR DI BERBAGAI MEDIA MASSA

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya



Disusun oleh :

TUTUT INDRIANA WIJAYA

NRP : 1423014023

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA

2018

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya

Nama : Tutut Indriana Wijaya

NRP : 1423014023

Menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul :

SIKAP PENUMPANG ANGKUTAN UDARA DI BANDARA
SOEKARNO-HATTA JAKARTA MENGENAI MASKAPAI
PENERBANGAN LION AIR TERKAIT PEMBERITAAN *DELAY*
LION AIR DI BERBAGAI MEDIA MASSA

adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar kesarjanaan saya dicabut.

Surabaya, 21 Januari 2018

Penulis



Tutut Indriana Wijaya
NRP. 1423014023

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

SIKAP PENUMPANG ANGKUTAN UDARA DI BANDARA SOEKARNO-HATTA JAKARTA MENGENAI MASKAPAI PENERBANGAN LION AIR TERKAIT PEMBERITAAN DELAY LION AIR DI BERBAGAI MEDIA MASSA

Oleh:

TUTUT INDRIANA WIJAYA

NRP. 1423014023

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing penulisan skripsi untuk diajukan ke tim penguji skripsi.

Pembimbing I : Noveina Silviyani Dugis S.Sos., M.A (.....)
NIK. 142.11.0708

Pembimbing II : Dr. Judy Djoko Wahjono Tjahjo, M.Si (.....)
NIK. 142.LB.0882

Surabaya, 8 Januari 2018

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
pada : 17 Januari 2018

Mengesahkan,
Fakultas Ilmu Komunikasi,
Dekan,



Yuli Nugraheni S.Sos., M.Si.
NIK. 142.09.0647

Dewan Penguji:

Ketua : Theresia Intan Putri H. , S.Sos., M.I.Kom ()
NIK.142.10.0651

Sekretaris : Dr. Judy Djoko Wahjono Tjahjo M.Si ()
NIK. 142.LB.0882

Anggota : Noveina Silviyani Dugis S.Sos., M.A. ()
NIK.142.11.0708

Anggota : Brigitta Revia S. F. S.I.Kom., M.Med.Kom ()
NIK. 142.15.0849

LEMBAR PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS):

Nama : Tutut Indriana Wijaya

NRP : 1423014023

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya

Judul : **SIKAP PENUMPANG ANGKUTAN UDARA DI
BANDARA SOEKARNO-HATTA JAKARTA
MENGENAI MASKAPAI PENERBANGAN LION
AIR TERKAIT PEMBERITAAN *DELAY* LION
AIR DI BERBAGAI MEDIA MASSA**

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 21 Januari 2018

Saya menyatakan



Tutut Indriana Wijaya

KATA PERSEMBAHAN

Pertama-tama penulis mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa dan Buddha Gautama yang selalu melindungi, memberikan kesehatan dan menyertai penulis selama melakukan penulisan skripsi ini. Puji dan syukur juga atas keluarga dan teman-teman penulis yang memberikan dukungan dan semangat kepada penulis untuk dapat menempuh penulisan skripsi ini. Selain itu juga penulis mengucapkan terima kasih pada keluarga, teman, dan para dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya atas bimbingan dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Motto yang dijadikan penulis selama melakukan penulisan skripsi.

“Be Brave. Take risks. Nothing can change EXPERIENCE”

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat yang telah diberikan sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dengan judul “Sikap Penumpang Angkutan Udara di Bandara Soekarno-Hatta Jakarta Mengenai Maskapai Penerbangan Lion Air Terkait Pemberitaan *Delay* Lion Air di Berbagai Media Massa”. Tujuan dibuatnya skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis hendak menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Yuli Nugraheni S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk memberikan arahan dan dukungannya.
2. Ibu Noveina Silviyani Dugis S.Sos., M.A selaku Wakil Dekan I dan pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk memberikan arahan, dukungan, serta saran yang bermanfaat sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
3. Dr. Judy Djoko Wahjono Tjahjo M.Si selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk memberikan bimbingan, arahan, dukungan, serta saran yang bermanfaat sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
4. Keluarga penulis terutama Papa Jemmy Wijaya, Mama Lindawati, Papi Tri Budi Santoso, Mami Jenny Hemanto,

Cece Sinta, dan Cece Lia yang telah memberikan dukungan, membantu, dan mendengarkan cerita penulis selama mengerjakan proposal skripsi ini

5. Teman dekat dan sahabat penulis, koko David Valiano, Desy Sanada, Deby Megasari, Amanda Syafitri, Febryan Tiananda Clara Mariska, Alfred Gregory Augustinus, Veronica Amelia, Oblias Tassoma, Sofian Aris Saputra, Cut Irna Rerianta, Qonita Juhana Haq, Mega Indira Silambi, Adinnia Affandie, Dewi Kristanti, Dian Lestari Putri, Chaffi Pawang Sari, dan Lisa Handoko yang selalu ada untuk penulis untuk memberikan dukungan, mendengarkan keluhan, memberikan motivasi dan menghibur selama mengerjakan skripsi ini.
6. Teman-teman kuliah lainnya yang memberikan dukungan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

Demikian penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya atas segala dukungan. Penulis juga menyadari keterbatasan waktu, kemampuan dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis bersedia menerima kritik dan saran yang sangat bermanfaat untuk penyempurnaan skripsi ini sehingga dapat digunakan untuk referensi penulisan skripsi di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Terima kasih

Surabaya, Januari 2018

Tutut Indriana Wijaya

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
KATA PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
ABSTRAK	xviii
ABSTRAC	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	14
I.3 Tujuan Penelitian	15
I.4 Batasan Penelitian	15
I.5 Manfaat Penelitian	15

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
II.1 Kerangka Teori	16
II.1.1 Teori Lasswell	16
II.1.2 Teori Sikap.....	17
II.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Sikap	19
II.1.4 <i>Public Relations</i>	20
II.1.5 Peran <i>Public Relations</i>	21
II.1.6 Citra	22
II.1.7 Elemen Citra	24
II.2 Nisbah Antar Konsep	30
II.3 Bagan Kerangka Konseptual	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
III.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	33
III.2 Metode Penelitian	33
III.3 Identifikasi Variabel Penelitian	34
III.4 Definisi Konseptual	34
III.5 Definisi Operasional	35
III.6 Populasi dan Sampel	41
III.7 Teknik Penarikan Sampel	43
III.8 Teknik Pengumpulan Data	43
III.9 Teknik Validitas dan Reliabilitas.....	44
III.10 Teknik Analisis Data	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51

IV.1 Gambaran Subjek Penelitian	51
IV.1.1 Profil Penumpang Angkutan Udara	51
IV.1.2 Profil Maskapai Penerbangan Lion Air	53
IV.1.2 Visi dan Misi Lion Air	55
IV.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	56
IV.2.1 Uji Validitas	56
IV.2.2 Uji Reliabilitas	59
IV.3 Pembahasan Hasil Penelitian	60
IV.3.1 Temuan Data	60
IV.3.1.1 Deskripsi Identitas Responden	61
IV.3.1.1.1 Jenis Kelamin	62
IV.3.1.1.2 Usia	63
IV.3.1.1.3 Daerah Asal	64
IV.3.1.1.4 Pendidikan	65
IV.3.1.1.5 Pekerjaan	66
IV.3.1.1.6 Frekuensi Penggunaan Jasa Angkutan Penerbangan	67
IV.3.1.1.7 Media Massa Yang Paling Sering Digunakan	68
IV.3.1.1.8 Maskapai Penerbangan Yang Paling Sering Digunakan	69
IV.3.2 Interval Pengukuran Sikap	70
IV.3.3 Deskripsi Variabel Sikap	71
IV.3.3.1 Deskripsi Komponen Kognitif	71
IV.3.3.1.1 Deskripsi Elemen Kesan Utama Pada Komponen Kognitif	72

IV.3.3.1.2 Deskripsi Elemen Keterkenalan Pada Komponen Kognitif	74
IV.3.3.1.3 Deskripsi Elemen Persepsi Pada Komponen Kognitif	78
IV.3.3.1.4 Deskripsi Elemen Preferensi Pada Komponen Kognitif	80
IV.3.3.1.5 Deskripsi Elemen Posisi Pada Komponen Kognitif ..	81
IV.3.3.2 Deskripsi Komponen Afektif	83
IV.3.3.2.1 Deskripsi Elemen Kesan Utama Pada Komponen Afektif	83
IV.3.3.2. Deskripsi Elemen Keterkenalan Pada Komponen Afektif	85
IV.3.3.2.3 Deskripsi Elemen Persepsi Pada Komponen Afektif	88
IV.3.3.2.4 Deskripsi Elemen Preferensi Pada Komponen Afektif	90
IV.3.3.2.5 Deskripsi Elemen Posisi Pada Komponen Afektif ..	91
IV.3.3.3 Deskripsi Komponen Konatif	94
IV.3.1.3.4 Deskripsi Komponen Sikap	96
IV.3.1.4 Tabulasi Silang Identitas Responden dengan Sikap	99
IV.3.1.4.1 Tabulasi Silang Antara Jenis Kelamin dengan Sikap ...	99
IV.3.1.4.2 Tabulasi Silang Antara Usia dengan Sikap	100
IV.3.1.4.3 Tabulasi Silang Antara Daerah Asal dengan Sikap ..	102
IV.3.1.4.4 Tabulasi Silang Antara Pendidikan dengan Sikap	103
IV.3.1.4.5 Tabulasi Silang Antara Pekerjaan dengan Sikap	104
IV.3.1.4.6 Tabulasi Silang Antara Frekuensi Penggunaan Maskapai Penerbangan dengan Sikap	106

IV.3.1.4.7 Tabulasi Silang Antara Media yang Paling Sering Digunakan dengan Sikap	107
IV.3.1.4.1 Tabulasi Silang Antara Maskapai yang Paling Sering Digunakan dengan Sikap	109
IV.4 Pembahasan	110
IV.4.1 Hasil Sikap Penumpang Angkutan Udara Di Bandara Soekarno-Hatta Jakarta Mengenai Maskapai Penerbangan Lion Air Terkait Pemberitaan <i>Delay</i> Lion Air di Berbagai Media Massa	110
BAB V PENUTUP	114
V.1 Kesimpulan	114
V.2 Saran	115
DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN	119

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Jumlah Penumpang di Bandara Utama Bulan Januari-Juni 2017.....	12
Tabel I.2 Perbandingan Penelitian	13
Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas Komponen Kognitif	57
Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas Komponen Afektif	58
Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas Komponen Konatif	58
Tabel IV.4 Uji Reliabilitas.....	59
Tabel IV.5 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel IV.6 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	62
Tabel IV.7 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Daerah Asal	63
Tabel IV.8 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	65
Tabel IV.9 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..	65
Tabel IV.10 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Jasa Angkutan Penerbangan Dalam Satu Bulan Terakhir	66
Tabel IV.11 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Media Yang Paling Sering Digunakan	67
Tabel IV.12 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Maskapai Yang Paling Sering Digunakan	69
Tabel IV.13 Deskripsi Elemen Kesan Utama pada Komponen Kognitif.	71
Tabel IV.14 Deskripsi Elemen Keterkenalan pada Komponen Kognitif.	74
Tabel IV.15 Deskripsi Elemen Persepsi pada Komponen Kognitif.....	78

Tabel IV.16 Deskripsi Elemen Preferensi pada Komponen Kognitif	79
Tabel IV.17 Deskripsi Elemen Posisi pada Komponen Kognitif.....	79
Tabel IV.18 Hasil Rata-rata Komponen Kognitif	81
Tabel IV.19 Deskripsi Elemen Kesan Utama Pada Komponen Afektif ..	83
Tabel IV.20 Deskripsi Elemen Keterkenalan Pada Komponen Afektif...	85
Tabel IV.21 Deskripsi Elemen Persepsi Pada Komponen Afektif.....	87
Tabel IV.22 Deskripsi Elemen Preferensi Pada Komponen Afektif.....	90
Tabel IV.23 Deskripsi Elemen Posisi Pada Komponen Afektif	91
Tabel IV.24 Hasil Rata-rata Komponen Afektif	92
Tabel IV.25 Deskripsi Komponen Konatif	94
Tabel IV.26 Hasil Rata-rata Komponen Konatif	95
Tabel IV.27 Rangkuman Hasil Komponen Sikap pada setiap elemen citra.....	96
Tabel IV.28 Hasil Rata-rata Komponen Sikap	96
Tabel IV.28 Tabulasi Silang Antara Jenis Kelamin dengan Sikap	99
Tabel IV.29 Tabulasi Silang Antara Usia dengan Sikap.....	100
Tabel IV.30 Tabulasi Silang Antara Daerah Asal dengan Sikap	102
Tabel IV.31 Tabulasi Silang Antara Pendidikan Terakhir dengan Sikap	103
Tabel IV.32 Tabulasi Silang Antara Pekerjaan dengan Sikap	105
Tabel IV.33 Tabulasi Silang Antara Frekuensi Penggunaan Maskapai Penerbangan dengan Sikap.....	106
Tabel IV.34 Tabulasi Silang Antara Media yang Paling Sering Digunakan dengan Sikap.....	108
Tabel IV.35 Tabulasi Silang Antara Maskapai yang Paling Sering Digunakan dengan Sikap.....	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Berita Lion Air di TVOne	4
Gambar I.2 Pemberitaan Lion Air di Tempo.co	5
Gambar I.3 Pemberitaan <i>delay</i> Lion Air di Media <i>Online</i>	6
Gambar I.4 Pemberitaan <i>delay</i> Lion Air menyebabkan penumpang ngamuk.....	7
Gambar I.5 Pemberitaan <i>delay</i> Lion Air di Media <i>Online</i>	9
Gambar I.6 Jumlah Penumpang Maskapai di Indonesia pada 2016	11
Gambar IV.1 Logo Lion Air	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner	120
Lampiran 2 Coding	127
Lampiran 3 Uji Validitas	139
Lampiran 4 Uji Reliabilitas	149
Lampiran 5 Tabel Frekuensi	154
Lampiran 6 Hasil Tabulasi Silang	165

ABSTRAK

Tutut Indriana Wijaya. 1423014023. *Sikap Penumpang Angkutan Udara Di Bandara Soekarno Hatta Mengenai Maskapai Penerbangan Lion Air Terkait Pemberitaan Delay Lion Air Di Berbagai Media Massa.*

Penelitian dengan judul Sikap Penumpang Angkutan Udara Di Bandara Soekarno Hatta Mengenai Maskapai Penerbangan Lion Air Terkait Pemberitaan *Delay* Lion Air Di Berbagai Media Massa bertujuan untuk mengetahui bagaimana sikap penumpang angkutan udara di bandara Soekarno-Hatta mengenai maskapai penerbangan Lion Air. Penelitian ini erat kaitannya dengan citra, pembentukan citra merupakan tugas dari seorang *Public Relations*. Lion Air telah mendapat banyak pemberitaan buruk mengenai *delay* Lion Air tetapi Lion Air masih berhasil membawa banyak penumpang melebihi maskapai penerbangan lainnya. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi untuk melihat bagaimana sikap penumpang angkutan udara. Sikap ditinjau dari tiga komponen yaitu, kognitif, afektif, dan konatif yang berdasarkan pada elemen citra. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Hasilnya menunjukkan bahwa sikap penumpang angkutan udara di bandara Soekarno-Hatta Jakarta adalah negatif. Penumpang angkutan udara mengetahui, tidak menyukai, dan tidak akan kembali terbang bersama Lion Air.

Kata Kunci : Sikap, *Public Relations*, Citra, Lion Air, *Delay*

ABSTRAC

Tutut Indriana Wijaya. 1423014023. *Behavior of Passengers at Soekarno-Hatta Airport Regarding Lion Air Delay Reporting in Various Mass Media.*

This research aims to find out how the behavior of passengers at Soekarno-Hatta Airport regarding Lion Air delay reporting in various mass media. This research related to image and image is responsibility of Public Relations. Lion Air has been getting a lot of bad news coverage about delay of Lion Air. But, Lion Air still have more passenger to fly with Lion Air than other airlines. Behavior in terms of three components, cognitive, affective, and conative based on the image elements. This research is quantitative descriptive research with questionnaires as a means of data collection. The result shows that the behavior of passengers at Soekarno-Hatta Jakarta is negative. Passengers knows, dislike, and won't fly back with Lion Air.

Keyword : Behavior, Public Relations, Image, Lion Air, Delay